

# お知らせ

本園は、園運営に関する保護者の皆様の疑問や不安を解消し、より良い保育サービスを提供できるよう、苦情解決窓口を設置しております。令和4年度に寄せられた苦情やご意見、要望などについて本法人の方針と併せて保護者の皆様にご理解いただきたくお知らせいたします。今後も園児と保護者の皆様、地域の方々に安心して利用していただけるよう、職員一同一層努力してまいりますので、ご理解ご協力のほどお願い申し上げます。

## 記

<集計期間 令和4年4月～令和5年3月>

① 苦情受付件数： 4件

② 相談者：実名 2件（保護者） 匿名 2件

③ 苦情内容：	解決した件数	
1、職員の対応（職員の態度、言葉遣いが悪い）	<u>2件</u>	<u>2件</u>
2、サービスの質や量（食事の内容等サービスの提供に関する不満）	<u>0件</u>	<u>0件</u>
3、利用料（不当な負担額の提示・負担説明不足）	<u>0件</u>	<u>0件</u>
4、説明・情報提供（説明が足りない）	<u>0件</u>	<u>0件</u>
5、権利侵害（暴力・虐待・プライバシーの侵害などの人権侵害）	<u>0件</u>	<u>0件</u>
6、その他（保育体制について）	<u>2件</u>	<u>2件</u>

④ 第三者委員に通知した苦情件数 匿名 0件

## ⑤ 上記苦情の具体的内容

1、内容：同じ子との間で起こるトラブルが多いので心配している。

対応：特定の子ばかりとのトラブルではないことを伝えるとともに、保育中のトラブルが続いてしまったことや、経緯や対応がしっかりと伝わっていなかったことについて謝罪する。今後も注意深く見守っていく旨を伝え、理解を得る。

2、内容：友達同士のトラブルの中で、保育者からの報告と子どもからの話が違っており、子どもの話をしっかりと聞き対応してくれているのか心配している。

対応：心配をさせてしまう状況になっていることを謝罪。トラブルになった際はしっかりと子どもの話を聞き取り、対応していく旨を伝え理解を得る。

3、内容：子どもが道路に向かって枝を投げているからやめさせてほしい。（通行人）

対応：迷惑をかけていることを謝罪する。子どもには直接なぜしてはいけないのか理由を説明し、道路に隣接している箇所では保育者が注意深く見守る対応をした。

4、内容：いつもはしないのに遊戯室からの音漏れがする。

対応：両園同時に行事を行っていて、換気のため排煙窓を開けていた。近隣住民に配慮し、音が出る行事等は音量に注意して行うようにする。

以上